

7月份，泰安市城市管理局便民服务热线办结率100%，综合考核名列第一——

# 事事有回音 件件有落实

◆8月8日，12345民生服务平台受话大厅，耳边不时响起亲切的询问声。在这里，24小时的人工受理模式让服务更加快捷。泰安市民只要拨打电话“12345”，即可实现对政府公共管理、公共服务等方面的咨询、求助、投诉和建议。而在上个月考评中，泰安市城市管理局共接收办理便民服务热线430件，办结率100%，在全市72个市直部门中，取得了综合考核第一名的好成绩。他们是如何做到的？记者进行了探访。

“吊车”拖走，解决了存在的安全隐患，受到该社区居民好评。

问题能够及时得到处置，得益于泰安市城市管理局建立了一套高效的承办事项件落实制度。依托该制度，泰安市城市管理局突出工作的惠民性，牢固树立“以人为本”的理念，确保承办事项件件有落实、事事有回音。

对工作的每一个环节，严格要求、规范运作，本着为群众解决难题、践行为民服务标准的原则，落实群众反映的问题，确保每件市民热线案件达到群众满意。对于情况复杂和难以落实的问题，不断加强工作态度，在该局各职能部门相互配合和联合落实下，充分发挥各职能优势，更快更好地倾听民声、了解民意、化解民忧。

## 前瞻执法提升满意率

“您好，这里是泰安市城市管理局，您向我局反映的占道经营问题，我局已经处理完毕。请问您对处理结果是否满意？”这是近日记者在泰安市城市管理局采访时，目睹该局工作人员电话回访当事人的一幕。

“在处理承办事项过程中，对待热线中群众反映的问题，根据不同情况进行认真梳理，做好答复工作。同时在收到办结的任务工单后，在1日内通过电话进行回访，征求当事人对办理结果的满意度意见，并将记录调查结果给予回复，将工单归档……”工作人员告诉记者，为了提高城市管理工作的前瞻性，该局积极配合12345热

线，对群众反映投诉的问题和办理情况实行“每日一例会、每周一通报、每月一分析”制度，听取受理群众来电和办理情况的汇报，并针对实际工作提出具体要求。对于群众反映的热点、难点问题，开展深入细致的调查研究，进行综合分析研究城市管理工作中的重点难点问题，找出解决问题的办法，彻底解决实际问题。为提高便民服务热线办理质量和效率，严格工单办理，对5天内不能办结或群众不满意案例，升级为督办案件，确保群众诉求问题落实到位。

同时，对不属于城管局职责的事项认真做好解释工作，并及时向12345热线受话平台说明回退依据提出办理建议，进而提高了群众满意率，真正实现了“反映民生、传达民意、排忧解难”的工作目标。

□ 本报记者 姜言明 刘培俊 本报通讯员 秦会勇 陶国良

## 百姓需求第一时间办

7月份的一天深夜，泰城某小区住户拨打12345民生服务热线反映，该小区附近一处建筑工地，深夜施工产生的噪音声响很大，让居民难以忍受。

让该社区居民没想到的是，电话打完半小时后，建筑工地的噪音便停止了。原来，接到群众举报电话后，12345民生服务热线便及时通知了泰安市城市管理局的夜间值守人员。他们确定小区以及施工地点后，火速赶往现场，立即责令其停止夜间施工。

泰安市城市管理局工作人员说：“城管工作与百姓生活息息相关，这就要求我们严阵以待，时时刻刻保持对违法行为的高压态势，做到及时发现、及时制止、及时查处。”

为此，泰安市城市管理局真正把受理工作列入工作重点议事日程，积极配合12345民生服务平台“24小时不下班政府”热线服务，突出完成承办事项的时效性。

在已有的城市管理案件处理制度和突发案件处理流程等规范的基础上，根据工作实际需要，创新方式方法，推进夜间值守、强化协调配合，与民生服务平台建立夜间案件转办专线。不断优化升级，推进案件处置规范化和高效化发展，确保第一时间对市民投诉案件进行受理和转办。

同时，局属指挥调度中心与直属一大队、二大队建立了城管系统内部联动机制。通过确定责任人、固定联络人，明确职责、层层落实，建立科学高效的案件处置机制，保障案件处置流程畅通。

## 群众事件件都落实

7月28日，家住泰城南某小区的蒋女士通过12345民生服务热线反映，在小区门口附近有一辆“僵尸车”长期停靠。正值暑期，孩子们围绕“僵尸车”娱乐玩耍，存在严重的安全隐患。

城管人员调查发现，该车一放就是好几年，至今无人问津。“机动车长期不用，容易造成燃油泄漏，废弃车内旧电瓶里含有大量铅、硫等有害物质，会在存放空间形成大量有害气体，对人体及环境造成伤害和污染。还有内部零件损坏，机油等液体会外流，都会给外部环境造成影响。”城管人员称，“僵尸车”锈迹斑斑，停靠在街道旁，虽然不起眼，但也影响市容市貌。

最终，城管部门联合交警及社区将该“僵



## 扶贫帮困

### 1人代付19人医保

□ 姜斌 程勇 报道

因病致贫，往往使整个家庭陷入困境。大汶口镇爱心企业家侯修平是一个普通的农民，通过自己勤劳致富，在镇上开了自己的小工厂。他积极响应大汶口镇扶贫工作的倡议，7月19日，在东大吴村村“两委”的见证下，侯修平预付了东大吴村19人2017年度的农村医疗保险金，为扶贫帮困出了一份力量。

## 国网泰安供电公司配网线路设备进行“拉网式”排查

# 昼夜作战预防微小隐患

□ 记者 姜斌 通讯员 刘勇 魏文婷 报道

进入7月以来，电力系统用电负荷逐步攀升，对电网稳定性的考验也随之增加，任何微小的隐患都有可能引发电力系统的“蝴蝶效应”，对电网造成大的冲击。国网泰安供电公司配网线路、设备进行“拉网式”排查，开展昼夜作业，全力确保用电企业安全生产和居民日常生活用电。

8月4日凌晨4点30分，国网泰安供电公司工作人员赶往10千伏二棉线、10千伏东南线、10千伏青年路作业现场，本次行动出动绝缘斗臂车4辆，人员20余人，修剪超高树木30余棵。

为确保辖区内夏季用户安全可靠用电，该公司工作人员选择错开时间，采取“清晨作业”尽量避开行人、车辆上班高峰时段，把作

业时间安排在清晨时段，既不耽误正常施工工作的开展，又避开了高温时段，提高了工作效率，保证迎峰度夏期间电网安全、稳定运行。

为保障迎峰度夏期间市民安全可靠用电，同时确保居民正常的生产生活，将停电检修带来的不良影响降到最低。8月5日24点，国网泰安供电公司10千伏委线43开关至10千伏委线11开关间线路开展了“零点作业”停电检修。

10千伏委线#4杆地处青年路中段，来往行人、车辆密集，周边商业发达，如果在正常的工作时间内停电施工，将会面临诸多问题。由于是夜间施工，安全压力巨大，国网泰安供电公司在工作现场设置双重围栏，确保作业点下方的人员安全。对施工现场设置车辆警示牌，防止外来车辆驶入。同时，该公司配电检修室还在工作现场配备了应急照明工具、饮用

水、应急药品等物资，加强现场安全管控和施工全过程监督，做到文明施工、专业施工，确保各项工作有条不紊开展。最终于凌晨4:00完成全部工作任务，在黎明的曙光来临前为客户成功送电，赢得一致赞誉。

此外，国网泰安供电公司各个供电所结合夏季用电负荷特点，增加高峰时段设备测温 and 特巡次数，及时发现和彻底消除安全隐患。深入城乡居民客户家中对用电设备进行检查，并对检查出的问题立即进行整改。在集贸市场、大型超市、村文化大院、居民小区等场所设立流动宣传站，向居民发放安全用电知识手册，讲解安全用电注意事项，增强客户安全用电意识，提高客户安全用电技能以及对电器事故的防范和处置能力。全力确保全市560万城乡居民用上“安全电、放心电、满意电、凉爽电”。

## 泰安移动全力保障通信网络“生命线”——

# 风雨中有一批“逆行者”

◆8月8日，记者随中国移动泰安分公司工作人员一路颠簸，来到位于岱岳区大陡山的移动通信站。通信站设在京沪高铁泰安段一条隧道的进出口，5分钟时间，就有3辆动车从此呼啸而过，通信站为动车里的乘客随时使用手机提供了保障。

近年来，泰安移动以切实提升网络质量和用户感知为目的，强化基础维护管理，持续做好网络精细化优化，不断提升客户满意度，通过基础优化和基础维护水平的不断提升，实现网络效能的最大发挥。



□ 记者 曹儒峰 报道

8月7日晚10点，泰安移动工作人员孙文庆，正在加班处理泰山区育新苑移动故障。

证基站正常运行，还得让几百斤重的发电机“移动”起来。

今年入夏以来，泰安降雨频繁，覆盖范围广，雨量较大，并伴有雷电大风。泰安市气象台多次发布暴雨红色预警信号。

“恶劣天气是我们最担心的，一旦形成信号故障，如果用户急需信号，往往会造成不良影响。所以，出现恶劣天气，泰安移动网络部会全员上岗，二十四小时在班。”提起近期恶劣天气，泰安移动网络部无线维护人员王筱晗便想起了前些日子难忘的故障抢修经历。

7月20日，泰山景区突然下起大雨，导致山上某个区域信号中断。王筱晗和他所在的班组收到消息马上动身，奔赴泰山抢修。抢修人员逆人流而上，扛着四五十斤重的设备，爬了将近两个小时的山才到达现场，而此时抢修人员已经满是伤痕。由于雨量大，王筱晗班组抢修完后被困在半山腰，上山困难，下山更难。“只能在半山腰找小山洞躲起来，等雨停之后再扶着栏杆慢慢下山。”王筱晗说。

□ 本报记者 曹儒峰 本报实习生 张强 本报通讯员 郭萌

## 肩扛发电机上泰山

他们进出泰山上百次，在悬崖深沟中行走1000多公里，对他们来说，“征服”泰山就是家常便饭，也正是在他们一次次的艰难跋涉中，延续着泰山与外界连接的生命信号。

由于顾忌景区风貌，泰山的通信杆路大多架设于人迹罕至、远离景点的区域，穿山越岭、跨河跃涧，位置极其特殊隐蔽。此外，通信光缆还经常被山鼠、啄木鸟啃咬，维护难度极大。

除此之外，泰山上容易停电，为了不影响基站工作，需要用发电机发电，而发电机所需的油料只能靠维护班徒步背上山，山高路险，煞是艰难。有时遇到几个基站同时停电，要保

的频次比正常要求要高得多。”王筱晗说，“翻山越岭、跋山涉水都不算什么，有时候固定在峭壁上的光缆需要维修，我们就系上安全带，用绳子拴着腰，攀上悬崖上，下次下来才觉得后怕。”景区内不允许生火做饭，多年来，泰安移动的这群小伙子们已经习惯这工作途中的美食——火腿肠和面包。

## 双重路由，双重保险

面对恶劣天气，泰安移动网络部拥有完善的保障制度。雷雨天气，现场保障人员24小时值班，所有区域，尤其是高铁和景区这样的非常重要的交通枢纽和重点保障的区域，要求2个小时之内必须有人员到达，及时处理通信故障。同时，配备救生衣、沙袋、排水泵等专门设备。

泰安移动网络部早动手、早准备，未雨绸缪，提前部署恶劣天气应急准备工作，为全市群众正常通信保驾护航。

“我们的光缆实行‘双路由接入’，形成循环系统。一侧如果出现问题，通过另一侧仍能

运行，并不会中断光缆。”泰安移动网络部经理耿向晖说。网络部的无线网、核心网等，都设有网管，网管每天检查各个线路，能够及时发现线路的各种故障，对网络进行抢修。

通过对运行设备的监控，网管能第一时间发现双路由一侧的中断，这样就能优先于用户，在用户反馈之前，把网络处理好，整个过程中让用户感觉不到任何的网络问题。双路由由接入，达到了优化光缆走向，降低通路损耗，提升光缆运行安全性的目的，提供了双重保险。

## 全面实现网络覆盖

针对新开通站点，泰安移动网络部严把工程质量关，2016年共累计检查站点524个，发现红线问题42个，普通问题105个，保证新开通站点无临时电、临时传输、站点纠纷问题。

站点开通后，泰安移动网络部通过PLM系统审核已验收交维的站点，通过后台监控环节，对频发退服、告警故障、单站验收故障站点进行重点审核，发现问题及时通知计划建设部整改，并形成闭环流程，做到定期通报、定期审核、定期归档。依托集中化开局流程，将前期工程质量把控、开通指标监控、交维验收把关等环节制度化、流程化，提高了网络工程建设质量和网络维护效率，提升了网络一体化运营能力。

为保障用户在泰山之上也能体验到最优质的移动网络信号，多年前泰山景区就已经实现了移动GSM网络的全覆盖。2014年初开始，泰安移动便开始泰山景区4G网络覆盖，截至现在泰山景区已经完成4G宏站及分布式基站建设37处，覆盖了全部景点及游客登山线路。

截至目前，泰安移动公司建成2G网络基站3000个左右，3G网络基站2000多个，4G网络基站将近3500个；骨干光缆将近13000公里，接入光缆20000公里，家客业户光缆达到40000公里。

## 上半年查处18.5万起

### 高速交通违法

□ 记者 刘涛

通讯员 王磊 刘莹莹 报道  
本报泰安讯 8月9日，泰安高速交警支队召开新闻发布会，通报今年以来高速公路违法情况。

今年上半年，泰安市高速公路交警部门共查处各类交通违法行为18.5万起，同比增长62.5%。客运车辆违法集中，泰安交通运输集团违法总量第一，被重点督查。新泰银保货运公司车辆平均违法数量14.7起最高。上半年全市高速公路交通事故死亡18人，与去年全年持平，未发生较大以上事故。

## 一项目获550万元

### 国家引导资金

□ 记者 姜斌 报道

本报泰安讯 近期，省发展改革委分解下达2016年中央预算内投资国家服务业发展引导资金计划，泰安市山东裕鑫新材料科技有限公司承建的高性能纤维及其复合材料研发设计公共服务平台项目列入扶持范围，获得中央预算内投资550万元，扶持单个项目资金额度创近年来新高。

该项目总投资7000万元，主要用于建设综合研发平台、购置研发检测相关设备等。项目建成后，将为区域高性能纤维企业提供长期科技研发及技术支持，帮助企业解决技术难题，实现资源共享，促进产业集聚发展起到较强示范带动作用。下一步，泰安市委发改将按照有关规定要求，督促项目加快推进实施，争取早日投入运营发挥效益。

## 64路公交

### 旅游小环线开通

连接泰山与岱庙方便游客

□ 记者 郑莉

通讯员 马玉飞 报道  
本报泰安讯 8月1日上午9时，首辆64路车从岱庙北门向天外村天地广场方向驶去。记者从泰安市公交公司了解到，为更好地给来泰游客提供乘车服务，提高泰安市旅游形象，结合泰安市旅游实际，8月1日起，开通岱庙景区—红门景区—天外村景区的64路公交车。

记者在站牌看到，64路公交车具体线路走向为岱庙北门—红门路—红门景区—环山路—天外村景区。据介绍，4月26日至10月7日期间，早上6:25发车，一直到20时最后一班车，单线配备2台空调中巴公交车，两个终点站同时双向发车。此外，记者注意到，在站牌的下方，公交公司为了方便游客寻找合适的换乘车辆，特别标明了想要去火车站、高铁站两个站点的乘客需要注意的换乘方式。

## 泰安查处11家

### 违规经营烧烤店

□ 记者 刘培俊

通讯员 侯飞 徐传亮 报道  
本报泰安讯 8月3日下午，泰安多部门联合，对违规烧烤、违法建设、占道经营等进行联合执法，重点整治违规烧烤店，有11家烧烤店被查，扣押炉具18个。

3日下午，执法队伍对佛光路、博阳路、凤台东路等路段的烧烤店进行了整治。在执法过程中，相关部门负责外围秩序的维护，环保、食药、卫生、消防等职能部门按照本部门相关权限，对当事人进行询问。另外，对烧烤店内其他不符合相关要求的设置，责令现场进行整改。联合执法人员分别给当事人下达了相关文书，责令限期改正。对饭店的室内炉具、部分经营物品，进行了证据保全。执法人员介绍，今后泰城范围内6个烧烤园以外的烧烤商户（露天烧烤、室内烧烤）一律不得办证，违规就查。

## 中国生产力学院

### 泰山分院揭牌

□ 记者 曹儒峰

通讯员 姚文报道  
本报泰安讯 7月29号，中国生产力学院泰山分院揭牌仪式在泰安举行。中国生产力学院泰山分院将严格按照分院管理办法和办学标准，高起点谋划、高水平运作、高效率管理，整合政府、大学、中介机构优势资源，为中小微企业和创新创业企业提供系统、专业化的培训。

中国生产力学院由科技部中国生产力促进中心与中国矿业大学（北京）联合举办，建立了“协会+大学+基地”的新型职业教育模式，旨在为企业培养技术创新、管理创新、工艺创新、商业模式创新等的高素质人才。中国生产力学院泰山分院是中国生产力学院在全国布局的第五家分院，由山东泰山生产力促进中心联合泰山职业技术学院共同建设。